COMMUNIQUÉ DE PRESSE

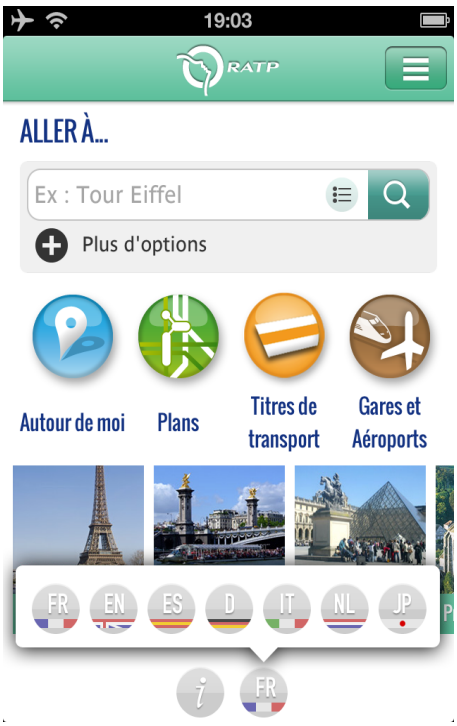
Jeudi 27 juin 2013

Partez à la découverte de Paris avec votre smartphone : la RATP lance « Visiter Paris en Métro », une application mobile inédite dédiée aux touristes

Dès le 1er juillet 2013, la RATP propose « Visiter Paris en Métro », une nouvelle application mobile gratuite, pour faciliter la visite de la capitale française, en métro, aux touristes français et étrangers. Avec ou sans connexion à Internet, l'application permet l'accès à une multitude de services pratiques et aide le client visiteur tout au long de son séjour.

Si plus de 8 voyageurs sur 10 déclarent n'avoir rencontré aucune difficulté lors de l'utilisation des transports en commun (*) à Paris, certains points restent à améliorer, comme par exemple le manque d'informations en langues étrangères ou l'identification des titres de transport à acheter.

Pour répondre plus largement aux attentes de cette clientèle touristique et pour améliorer la qualité d'accueil de ces visiteurs, la RATP a créé « Visiter Paris en Métro ». Traduite en sept langues (**), cette application gratuite est conçue pour l'ensemble des touristes, qu'ils soient étrangers (42%) ou français (58%) et a notamment pour objectif de faciliter l'organisation des déplacements dans Paris, d'orienter dans l'offre de transport et de conseiller dans la sélection du titre de transport.



Disponible dans les magasins d'applications App Store (Apple) et Google Play, elle permet d'accéder, avec ou sans réseau (sans activer son forfait data à l'étranger), à de nombreux services pratiques :

- Aide aux voyageurs : mode d'emploi pour le réseau métro, numéros de téléphone utiles (ambassades, objets perdus,…), conseils de sécurité, horaires et traduction de phrases clés ;

- Aide aux déplacements et recherche d'itinéraires (avec ou sans couverture réseau Télécom) : faciliter la visite de Paris (carte de Paris) en métro (plan RATP) mais aussi en RER, tramway et bus (dessertes aéroportuaires). Faciliter les déplacements vers les lieux touristiques et d'un lieu touristique à un autre ;

- Aide à la sélection des titres de transport : aide au choix du forfait illimité Paris Visite à travers un questionnaire et des informations sur les autres titres pour les touristes ;

- Aide aux transferts gares/aéroports : planifier facilement les transferts depuis les gares et les aéroports de Paris avec le guidage piéton et/ou bus pour aller d'une gare à une autre (distance, durée du parcours, …).

L'application offre aussi des informations sur 23 lieux touristiques incontournables avec visuels, description, site Internet et numéro de téléphone. Elle permet aussi d'identifier les 13 partenaires du forfait Paris Visite ainsi que les avantages offerts aux possesseurs du forfait. Enfin, l'application permet également de partager via le réseau social Facebook.

Les déplacements de la clientèle touristique représentent chaque année 10% du trafic de la RATP. Les trois quarts des touristes utilisent les transports en commun pendant leur séjour. Les visiteurs étrangers sont les plus utilisateurs des transports en commun à hauteur de 84% contre seulement 56% des touristes français, majoritairement arrivés en voiture. Parmi ces utilisateurs, plus de 90%, voyagent dans Paris intramuros, la moitié d'entre eux restent exclusivement dans Paris et l'autre moitié voyage dans la capitale et en banlieue.

Avec cette application « Visiter Paris en Métro », conçue par l'agence Backelite et IXXI (1), filiale du Groupe RATP, l'entreprise réaffirme sa volonté d'améliorer son offre pour la clientèle touristique et vient ainsi renforcer les nombreux dispositifs (Gilets verts, pôles d'accueil des touristes, produits tarifaires, …) déjà existant et mis en place pour faciliter et améliorer la qualité d'accueil des visiteurs.

En octobre 2012, la RATP devenait partenaire et participait à la conférence du Service Design Network (SDN). L'entreprise a proposé aux experts internationaux, réunis pour cette manifestation, un concours de « cartographie de service ». Les résultats devaient contribuer à la stratégie de l'expérience client RATP et à l'élaboration rapide de futurs processus de service. La création de l'application « Visiter Paris en métro », inspirée de ces résultats, est le fruit de cette ouverture de la RATP aux méthodologies nouvelles et concrètes des métiers du design de service.

Tout savoir sur son itinéraire, c'est la condition d'un voyage réussi. La relation que la RATP souhaite entretenir avec ses clients est une relation de proximité, d'assistance et d'information la plus large possible. C'est pour cette raison que la RATP innove sans cesse pour offrir aux voyageurs une information individualisée, au plus proche des attentes, de manière à rendre les trajets toujours plus simples. L'entreprise puise dans l'innovation et les nouvelles technologies pour améliorer la qualité de l'information offerte aux voyageurs : IMAGE, SIEL, Flashcode sont quelques-unes des innovations testées et développées par l'entreprise pour faciliter l'accès à l'information.

Présente au quotidien aux côtés des voyageurs, la RATP met également à leur disposition ses informations et services depuis Internet (ratp.fr et wap.ratp.fr) et ses applications phares RATP.

Retrouvez également toutes les informations sur www.ratp.fr/touristes

(1) IXXI, filiale du Groupe RATP, a pour mission de proposer à ses clients des solutions innovantes adaptées en matière de conseil et d'ingénierie pour améliorer la fluidité des déplacements, prioritairement dans les domaines de la billettique et de l'information des voyageurs.

(* Source : étude MV2 sur les usages des transports en commun par les touristes- octobre 2012)
(**Français, anglais, espagnol, allemand, italien, néerlandais et japonais)

SERVICE DE PRESSE RATP
T.01 58 78 37 37
www.ratp.fr – servicedepresse@ratp.fr
www.twitter.com/GroupeRATP